

Madame P.

Paris, le 30 juillet 2019

N° de saisine : D2019-10238

Objet : Accord amiable de solution à votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre le litige vous opposant au fournisseur A. J'ai le plaisir de vous adresser l'accord amiable auquel nous sommes parvenus, à l'issue du processus de médiation.

Vous contestiez le bien-fondé de votre facturation et demandiez la prise en compte de votre chèque énergie.

A la suite de l'intervention de mes services, A a reconnu la prise en compte tardive de votre chèque énergie.

Il a finalement été imputé à hauteur de 2,61 euros TTC sur votre contrat de gaz et déduit à hauteur de 141,39 euros TTC de la facture du 3 juin 2019 de 151,25 euros TTC.

A a proposé de vous accorder un dédommagement de 41,06 euros TTC correspondant à 4 mois d'abonnement en gaz naturel, pour les désagréments subis.

Vous avez fait part de votre accord à ma collaboratrice au cours d'un entretien téléphonique et avez précisé ne pas avoir besoin d'un échéancier de paiement pour le règlement de votre dette.

J'estime équitable cette solution amiable et je vous recommande, ainsi qu'au fournisseur A, d'en respecter les termes. Je considère donc que ce litige est résolu.

Pour évaluer la qualité de cette médiation, je vous invite à me retourner l'enquête de satisfaction jointe.

Vous remerciant par avance de votre contribution, je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Le médiateur national de l'énergie
Jean Gaubert

Copie : A / X